

O AGENDAMENTO DE PACIENTES: QUESTÕES ÉTICAS E LEGAIS

José Hiran Gallo

Presidente do Conselho Federal de Medicina

A situação é mais comum do que deveria. Um usuário de plano de saúde entra em contato com o consultório médico de sua escolha e é informado que a consulta pelo convênio só poderá ser agendada para semanas depois. Contudo, no mesmo atendimento, é informado de que, optando por pagar particular, o agendamento pode ser realizado para o mesmo dia. Essa prática aparentemente simples levanta questionamentos sobre sua legalidade e conformidade ética.

Para compreender a complexidade do tema, é necessário analisar a legislação e as normas vigentes. A Lei dos Planos de Saúde (9.656/98) permite ao médico ser vinculado a operadoras de planos de saúde e atender clientes particulares, livrando o profissional de cláusulas de exclusividade. Entretanto, essa liberdade não o isenta de cumprir obrigações contratuais com as operadoras, que proíbem qualquer forma de discriminação entre atendimentos de planos de saúde e particulares.

No âmbito dos conselhos de medicina, o Código de Ética Médica é claro: oferecer condições diferentes ao mesmo paciente por conta da forma de remuneração caracteriza discriminação e aproxima perigosamente a prática médica de uma atividade comercial. De forma complementar o Parecer 1522/2003, do Conselho Regional de Medicina do Paraná (CRM-PR), alerta sobre o uso indevido de contratos de prestação de serviços com a finalidade de converter pacientes de operadoras em particulares.

Como se vê, a conduta descrita inicialmente configura transgressão normativa. No entanto, existem formas éticas e legais de lidar com o equilíbrio entre atendimentos particulares e por convênios, especialmente por meio da gestão transparente da agenda médica.

No cerne desse debate, repousa o princípio da autonomia do médico, fundamental para a prática da medicina, o qual permite ao profissional definir sua agenda de trabalho, estabelecendo dias e horários de atendimento, possibilitando ajustar a rotina dos consultórios às necessidades dos pacientes.

Assim, com autonomia na definição da agenda, o médico pode equilibrar atendimentos particulares e de convênios, reservando dias específicos para cada tipo, sem desobedecer a preceitos éticos e legais e preservando seu direito constitucional de exercer a profissão com liberdade e independência, sempre com qualidade.

Diversos conselhos de medicina, como os do Distrito Federal (Parecer 43/2014), da Paraíba (Parecer 24/2007) e de Minas Gerais (Parecer 210/2017), reforçam esse entendimento. A prática é considerada legítima desde que seja devidamente informada e respeite a transparência com operadoras e pacientes.

De forma geral, há apenas algumas ressalvas: a agenda estabelecida não pode prejudicar atendimento de casos de urgência e emergência, não permitir a dupla cobrança por um mesmo atendimento e não priorizar atendimentos por razões exclusivamente comerciais.

Para evitar mal-entendidos, o médico deve revisar cláusulas contratuais com as operadoras e, após se assegurar de que não há restrições, comunicar de forma clara à empresa como a agenda está organizada, informando dias ou horários reservados para cada modalidade de atendimento sem que ocorra discriminação ou indução ao atendimento particular. Essa transparência promove cooperação entre médicos, operadoras e pacientes.

Além disso, é fundamental respeitar a autonomia do paciente. Não há impedimento legal para que um usuário de plano de saúde opte por um atendimento particular com o médico de sua escolha. Contudo, essa decisão deve ser voluntária, consciente e esclarecida, de preferência formalizada por escrito, sem qualquer tipo de coação.

Diante da insatisfação de usuários, alguns estados, como Pará, Rio de Janeiro, Maranhão e Distrito Federal, aprovaram leis proibindo a priorização de atendimentos particulares por profissionais e serviços credenciados a planos de saúde. Propostas semelhantes tramitam nas

Assembleias Legislativas de pelo menos outros cinco: Acre, Bahia, Mato Grosso, Paraná e São Paulo.

Entretanto, essas legislações enfrentam contestações quanto à sua constitucionalidade. A Constituição Federal, em seu artigo 22, estabelece que cabe exclusivamente à União legislar sobre condições para o exercício profissional. Restrições estaduais à organização da agenda médica poderiam interferir na liberdade de exercício da profissão.

A autonomia do médico é um dos pilares da medicina. Ela oferece aos médicos a liberdade de estabelecer parâmetros para sua atuação, mas deve ser exercida dentro dos limites éticos e legais. É inaceitável que o atendimento médico seja tratado como uma atividade comercial, com discriminação baseada na forma de remuneração.

A medicina, antes de tudo, deve ser voltada à preservação da vida e da saúde, respeitando princípios que afastam a prática da mercantilização. Assim, com uma gestão responsável da agenda, transparência na comunicação e atenção aos preceitos éticos e legais, é possível conciliar a liberdade profissional com a equidade no atendimento, promovendo confiança e respeito entre médicos, operadoras e pacientes, sempre à luz da Constituição Federal e do Código de Ética Médica.